



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Lielähti ja Pohjoinen 1 etähoiva

Sisällysluettelo

| | |
|---|----|
| Johdanto..... | 2 |
| 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot..... | 4 |
| 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot | 4 |
| 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen | 10 |
| 2.1 Laatiminen ja päivittäminen | 11 |
| 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen | 12 |
| 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus | 12 |
| 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset | 12 |
| 3.2 Vastuu palvelujen laadusta..... | 17 |
| 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... | 18 |
| 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely | 28 |
| 3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 29 |
| 3.6 Henkilöstö..... | 31 |
| 3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ... | 36 |
| 3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... | 36 |
| 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet | 37 |
| 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö..... | 39 |
| 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 43 |
| 3.12 Lääkehoitosuunnitelma..... | 45 |
| 3.13 Infektioiden torjunta | 47 |
| 4 Omavalvonnan riskienhallinta | 47 |
| 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 48 |
| 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely..... | 49 |
| 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 50 |
| 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta..... | 52 |
| 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 52 |
| 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta | 53 |
| 5.1 Toimeenpano..... | 54 |
| 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi | 54 |
| 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä..... | 56 |

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisilla menetelmillä. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käytösioite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Lielahli ja P1 etähoiva

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Palveluesimies Pirkko Ylianttila, pirkko.ylianttila@pirha.fi ja puhelinnumero 0505317157

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan asiakaspaikkamäärä on 100 keskimäärin keväällä 2026.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Palveluesimies Pirkko Ylianttila, pirkko.ylianttila@pirha.fi ja puhelinnumero 0505317157

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi ja puhelinnumero

0407591368

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaan kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa Sote-tilannekeskus tarjoaa ammattilaiselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

Toiminta-ajatus

Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidoa. Kotihoidon käytössä on myös etähoiva. Käynnit voidaan toteuttaa etäkäynteinä ja asiakkaan käytössä voi olla lääkeautomaatti.

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan harvemmin kuin kerran viikossa annettavia tai enintään kahden kuukauden ajan jatkuvia palveluita. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

Tilapäistä kotisairaanhoidoa annetaan asiakkaille, joiden sairaanhoidon tarve on lyhytaikainen ja usein akuuttiin tarpeeseen perustuva.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen.

Palveluiden toiminnallinen kokonaisuus on järjestetty niin, että Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla toimii yhteisten palveluiden alla kotiin annettavien palveluiden asiakasohjausyksikkö, josta tiimille on nimetty omat asiakasohjaajat. He vastaavat asiakkaan palveluiden järjestämisestä. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla organisaatiokaavion mukaisesti on asiakkaan kotona asumista tukevien palveluiden vastuualue, jossa on meidän vastuuyksikkömme Pohjoinen 1 eli P1, johon Lielahden kotihoito ja P1 etähoiva kuuluvat.

Palveluita tuotetaan Lielahden kotihoidossa Ryydynpohjan, Pohtolan, Lintulammin, Niemen, Niemenrannan ja Lentävänniemen alueella asuville tamperelaisille aikuisille kotihoidon asiakkaille annettavana hoivana ja huolenpitona. Valtaosa asiakkaistamme on ikäihmisiä, mutta yhä kasvava määrä myös vammaisia tai erityisesti palliativisia ja saattohoitoasiakkaita, myös työikäisiä.

Lielahden kotihoidon työnjako ja varahenkilöstö tulevat keskitetysti Pohjoinen 1:n toiminnanohjausyksiköstä. P1 etähoiva tuottaa etähoivan palveluita myös muille vastuuyksikön alueen tiimeille Tesomalle, Pispaan, Amuriin, Koivistonkylään, Viinikkaan ja Härmälään. Tammerkoski ja Pirkkala siirtyvät etähoivalle kesään mennessä.

Kotona asumista tuetaan useilla eri palveluilla. Kotihoito on keskeinen palvelu, mutta sen ohella on tarjolla erilaisia tukipalveluja sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Kotiin tuotettavat tukipalvelut on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppalpalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelut
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan yhteisten arvojen mukaisesti: Ihmisläheisyys, Luottamus, Vastuullisuus ja Yhdenvertaisuus.

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan henkilöstön muodostavat palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Palveluesimies vastaa koko yksikön toiminnasta ja hän työskentelee arkipäivisin yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa, jonka tehtävänä on mm. koordinoita sairaanhoitajatiimiä ja sen toimintaa, kehittää yksikön osaamista ja hoitotyötä. Sairaanhoitajat vetävät omaa hoitajatiimiään ja vastaavat sen hoitotyön toteutumisesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Lähihoitajat ovat keskeinen toimija asiakkaan päivittäisessä hoitotyössä ja sen kehittämisessä. Sairaanhoitajat työskentelevät arkisin klo 7.30–15.39 välillä työaikansa mukaisesti. Lähihoitajat työskentelevät kahdessa vuorossa kaikkina viikonpäivinä, arkaamuissa 9–12 hoitajaa, viikonloppuisin aamuissa 8–10 ja iltaisin 5.

Etähoivatiimissä työskentelee 3–4 hoitajaa aamuvuorossa ja 4 iltavuorossa.

Tarvittaessa Lielahden alueen asiakkaiden yöhoito järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan arvioituna keskitetysti Pohjoinen 1 alueen Härmälän kotihoidon toimesta. Työnjako on Pohjoinen 1 alueella keskitetty erilliseen toiminnanohjausyksikköön, jossa tiimillä on oma nimetty työnjakaja aamuvuoron aikana ja viikonloppuisin vaihdellen eri tekijöitä. P1 etähoivassa on teknologiaan perehtynyt nimetty etähoivan työtä tekevä lähihoitaja huolehtimassa rekistereistä ja laitehallinnasta sekä työntekijöiden opastamisesta ja neuvonnasta. Tiimissä työskentelee etähoivaan perehtyneitä lähihoitajia ja perushoitajia. Hoitotyön asiantuntijana tiimissä toimii vastaava sairaanhoitaja, joka vastaa mm. hoitotyön työntekijöiden osaamisen kehittämisestä etähoivassa. Etähoivatiimin asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa jokaisen asiakkaan oma sairaanhoitaja.

Lielahden kotihoidon alue on jaettu maantieteellisesti kolmeen pieneen hoitajatiimiin, joissa jokaisessa on n. 10 hoitoyön ammattilasta eli lähihoitajia, perushoitajia ja/tai hoitotyön opiskelijoita ml. yksi sairaanhoitaja. Yksikössä asiakkaalle on nimetty omahoitaja ja tälle hoitajapari, joiden tehtävänä on säännöllinen ja kokonaisvaltainen asiakkaan hoito ml. asiakkaan ympäristön silmäys sekä avuntarpeen tarkistus, esimerkiksi ravitsemuksen osalta. Omahoitajapari myös kirjaa asiakkaansa RAI-järjestelmään. Omahoitajaparille kuuluvat lisäksi pienet kodinhoidolliset ja edunhoidolliset työt, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalle alkaa maksamattomia laskuja kasaantua kotiin, vaikka tehtävä ei lukisi hoitosuunnitelmalla. Omahoitajapari on lähellä asiakasta, oppii tuntemaan ja osaa huomioida voinnin muutokset omahoidettavien asiakkaiden käynneillä. Työnjako suunnittelee omahoitajille ensisijaisesti omien asiakkaiden käynnit, jotta he pystyvät huomioimaan omahoidettavan asiakkaan käynneillä asioita, jotka helpottavat muiden kävijöiden työtä esimerkiksi tekemällä kauppalistapohjia valmiiksi asiakkailleen. Omahoitajapari huomioi yhdessä sairaanhoitajan ja muun hoitotiimin kanssa, että asiakkaalle määrätyt seurannat ja hoitosuunnitelman mukainen hoiva ja hoito toteutuvat.

Etähoivan työ on luonteeltaan täysin vastaavaa asiakkaan tarpeiden mukaista, kokonaisvaltaista hoitotyötä etähoivalaitteen avulla kuin tiimin läsnäolokäynnit asiakkaille. Asiakkaan lääkehoitoa turvaamaan asiakkaalla voi olla lääkeautomaatti

käytössään. Asiakkailla on mahdollisuus saada kauppapalvelu tukipalveluna Pirkanmaan osuuskaupan toimesta ja turvapalvelua ADDsecure Smart Care Oy:n tuottamana. Palvelutarpeen perusteella asiakkaalla voidaan myöntää myös etäpäivätoiminta tai päivätoiminta, jota tuotetaan Pispän lähitorin yhteydessä. Asiakkaalla voidaan myöntää peseytymispalvelu, mikäli kodin haastavat kylpyhuonetilat eivät mahdollista peseytymistä kotona.

Kaiken toimintamme pohjalla ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia, hyvinvointialueen asettamat tavoitteet työlle, arvot, palvelulupaus ja Ihan Pirhana -opas. Strategian, palvelulupauksen ja työn tavoitteet olemme käyneet keväällä 2026 läpi yksikön tiimipalaverissa. Arvokeskustelu on käyty kesäkuussa 2024 ensin pikkutiimeissä sairaanhoitajien vetämänä yhdessä keskustellen ja kirjaten ylös käytännön toteumaa. Vastaava sairaanhoitaja on käynyt tiimien kanssa elokuussa 2024 yhteisen keskustelun arvoista ja palvelulupauksesta. Tiimit ovat käyneet sairaanhoitajien johdolla työkuultuurikeskustelut syksyllä 2025. Lisäksi syksyllä 2025 ja alkuvuoden 2026 aikana on selvitelty pikkutiimi kerrallaan työn voimavara- ja kuormitustekijöitä. Etähoivassa yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa on syksystä 2025 tehty etähoivan työntekijän työpäivän kulkua yhdessä kirjaten ylös havaintoja, mitä tulisi ja miksi huomioida. Alkukesällä tai kesälomakauden jälkeen on tarkoitus esim. tekoälyä hyödyntäen muodostaa tiimille yhteiset pelisäännöt näitä kaikkia yhdistäen esim. FORMS-kyselyn avulla ja tiimipalaverissa yhdessä keskustellen. Tiimipalavereissa säännöllisesti myös nostetaan esille puhuttavia asioita ja mahdollistetaan keskustelu.

Yksikkömme arvoja ovat syksyllä 2025 käytyjen kulttuurikeskusteluiden mukaan arvostus, luottamus ja yhteisöllisyys. Meidän toiminnassamme palvelulupaus ja arvot näkyvät niin, että kunnioitamme asiakkaan rajoja, kohtaamme tasa-arvoisesti taustoista riippumatta sekä huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Olemme kiinnostuneita asiakkaista yksilöinä ja olemme kiireettömästi asiakkaille läsnä. Käyntien yhteydessä kohtaamme asiakkaan lämmöllä ja yksilöllisesti. Tuemme asiakasta arjessa huomioiden hänen voimavaransa ja toimintakykynsä. Toimimme kunnioittavasti asiakkaan kotona ottaen huomioon asiakkaan toiveet sekä yksilölliset kotiolosuhteet. Olemme rohkeasti ja avoimesti yhteydessä asiakkaan omaisiin sekä teemme

yhteistyötä asiakkaan edun mukaisesti. Omaisyhteistyössä luomme ja tuemme luottamuksellisia suhteita. Puhumme asiakkaan asioista luottamuksen mukaisesti. Huomioimme vaitiolovelvollisuuden. Rohkeasti olemme yhteydessä moniammatillisesti eri tahoihin kuten sairaalaosastoihin, kotikuntoutukseen ja lääkäriin. Vaikeatkin asiat otamme rohkeasti esille sekä asiakkaiden että omaisten kanssa.

Työskentelemme vastuullisesti sekä asiakkaan luona että kotihoidon toimistolla. Teemme aloitetun työtehtävän loppuun saakka. Työtehtävän jäädessä kesken, huomioimme sen loppuun tuottamisen ilmoittamalla muille tiimin jäsenille tai pyytämällä toista jatkamaan. Toiminnassa ilmenneistä poikkeamissa teemme HAIPRO-ilmoituksen. Kunnioitamme työyhteisömme jäseniä, otamme toiset huomioon ja autamme toisiamme. Arvostamme työyhteisömme jäseniä ja hyväksymme jokaisen erilaisuuden. Kohtaamme toisemme ystävällisesti ja ihmisläheisesti. Työyhteisössä luomme luottamuksen toisiimme. Voimme luottaa siihen, että kaikki hoitavat asiakkaan hoitosuunnitelmalla olevat asiat ja vievät ilmi tulleen asiakkaan asian tarvittaessa eteenpäin hoidettavaksi. Meillä vallitsee keskinäinen luottamus eri ammattiryhmien välillä. Ilmaisemme omat mielipiteemme rohkeasti ja otamme vaikeatkin asiat esille työyhteisössä. Aina ei tarvitse olla samaa mieltä asioista ja emme mitätöi toistemme mielipiteitä.

Lielahden kotihoidossa ja etähoivassa jokaiselle asiakkaalle tehdään RAI-arviointi säännöllisesti ja sen pohjalta suunnitellaan yksilölliset kotihoidon palvelut asiakkaan omia toiveita mahdollisuuksien mukaan kuunnellen ja asiakkaiden tasa-arvoisuus huomioiden. Kotihoidon palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia ja palvelut sitovat molempia osapuolia. Asiakkaan oma näkemys ja tahto kirjataan ylös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalta pyydetään palveluiden aloituksen yhteydessä tarvittavat suostumukset hänen asioidensa hoitamiseksi esimerkiksi apteekkipalveluiden aloitukseen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivatiimin omavalvontasuunnitelmaa on valmisteltu paneutuen pieniin asiakokonaisuuksiin kerrallaan vastaavan sairaanhoitajan ja tiimin sairaanhoitajien vetämänä pikkutiimeissä ja koko tiimin viikkopalaverissa esihenkilön ohjeistuksen mukaisesti 3.7.2024 alkaen. Esihenkilö on yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa koonnut käydyt keskustelut omavalvontasuunnitelmaan ja näin jokainen tiimin lähihoitaja on yhdessä sairaanhoitajan kanssa päässyt osallistumaan omavalvontasuunnitelman laadintaan. Valmis allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma käsitellään myöhemmin tiimipalaverissa. Lisäksi jokainen tiimiläinen ja uusi työntekijä lukee ja kuittaa perehtyneensä suunnitelmaan myös itsenäisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluesimies Pirkko Ylianttila, pirkko.ylianttila@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan omavalvontasuunnitelma on julkaistu keskitetysti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Suunnitelmaan voi myös perehtyä yksikössä tiimikaapissa olevan tulosteen avulla ja tarvittaessa henkilöstön ohjaamana.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti ja seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI- vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon (ja yhteisöllisen asumisen) laatutavoitteet, RAI-indikaattorit ja niihin liittyvät RAI-toimintamallit:

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitseminen

Ravitseminen: Tahaton painon lasku %, tavoitteena alle 4 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90vrk:n aikana) %, tavoitteena alle 30 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

Turvallisuus: Kaatuminen 90vrk aikana %, tavoitteena alle 20 % asiakkaista

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

Osallisuus: eristäytynyt %, kotihoidon tavoitteena alle 20 % asiakkaista, yhteisöllisen asumisen tavoitteena alle 15 % asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: [IKI Toimialue - iRAI HC laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf](#) - [Kaikki asiakirjat](#)

Lielahden kotihoidossa ja etähoivassa palveluiden laadullisia edellytyksiä tarkastellaan yhdessä säännöllisesti aina henkilökohtaisesta perehdytyksestä kuukausittaisiin laatutavoitetarkasteluihin esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan ja tiimin sairaanhoitajien toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-prosessin laatutavoitteiden mukaisesti. RAI:lla on oma osio jokaisessa tiimipalaverissa, jossa yhdessä tietoa sekä taitoja hyödynnetään ja hyvistä käytännöistä yhdessä opitaan. Jokainen tiimin työntekijä kuuluu Iki-verkostoon, jonka alla voi perehtyä laatutavoitteisiin lisää ja jokaisen työntekijän käytettävissä on sisäiset intrasivut aiheesta. Koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan ja niihin myös motivoidaan henkilöstöä osallistumaan.

Lielahden kotihoidolle ja etähoivatiimille asetuista RAI-laaturavoitteista 4/2026 mukaan:

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Asiakas on osallistunut arviointiin (tavoite yli 90 %, toteutuu 98 %)
- Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen, tavoite yli 90 %, toteutuu 79 %
- Asiakas asuu kotona turvallisesti/Kaatuminen, tavoite alle 20 %, toteutuu 28 %
- Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi, tavoite alle 30 %, toteutuu 23 %
- Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin, tavoite alle 7 %, toteutuu 8 %
- Asiakkaalla on hyvä ravitsemus/tahaton painonlasku, tavoite alle 4 %, toteutuu 4 %
- Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi, tavoitteena alle 20 %, toteutuu 33 %.

Yksikössä RAI-laaturavoitteisiin pääsemiseksi tehdään määrätietoisesti toimia esim. hyödyntämällä työn tueksi luotuja toimintamalleja. Toimintamallien käytön tulee näkyä asiakkaan asiakaskertomus ja/tai hoitokertomusmerkinnöissä mukaan lukien ottamalla huomio lääkityksen tarkistukseen, asiakkaan käyttämiin kenkiin, mattoihin asunnossa, liukuestesukkiin ja jumppaohjeiden hyödyntämiseen. Hoidon tavoitteen asetteluun ja tunnistamiseen annetaan vinkkiä ja neuvoa vastaavan sairaanhoitajan ja asiakkaan sairaanhoitajan tuella. Kaatumisten osalta tavoitteisiin pääsemiseksi alueella kiinnitetään huomiota riittäviin käyntiaikoihin omatoimisuuden tukemiseksi ja sitä kautta mahdollistamalla arkikuntoutus. Yksinäisyyden kokemuksen lievittämiseen omahoitajalla on parhaiten asiakkaan tuntevana hyvät mahdollisuudet selvittää keskustellen ja kannustaen asiakasta osallistumaan esimerkiksi kodin ulkopuoliseen toimintaan tai vaikkapa päivätoimintaan sekä auttaa asiakasta itseään tunnistamaan mielekkään arjen tekijöitä. Yksinäisyyden kokemuksen puheeksi otto ja asiakkaan psyykkisen hyvinvoinnin tukeminen keskustelemalla kotihoidon lähi- ja etäkäynneillä on tärkeää, koska asiakas voi kokea jo pelkän puheeksi oton riittävän ja helpottavan tilannettaan.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://www.pirha.fi/palveluverkko)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa jokaisen työntekijän tulee suorittaa voimavaralähtöisen työskentelytavan koulutus ja pitää yllä koulutuksen antamaa osaamista. Tiimipalavereissa myös yhdessä voimavaralähtöisen työskentelytavan tutoreiden kanssa edistetään työtavan jalkautumista tiimeissä. Asiakkaiden toimintakyky tunnustetaan, asiakasta kannustetaan ja motivoidaan asiakaskäynneillä käytännössä voimavaralähtöisen työskentelytavan avulla vahvistamalla asiakkaiden kuntoutumista edistävää hoitotyötä.

Jokaisella on ilmoitusvastuu HaiPro-järjestelmään toiminnassa ilmenevistä poikkeavista havainnoistaan. HaiPro-tapahtumista vastaava sairaanhoitaja tekee koonnit neljä kertaa vuodessa. Kaikki tapahtumat käsitellään oikea-aikaisesti tiimeissä ja niihin etsitään yhdessä keinoja puuttua. Epäkohtailmoitukset käsitellään asianosaisten ja tarvittaessa koko työyhteisön kesken. Asiakasaikojen toteutumisen seuranta mahdollistaa uusi toiminnanohjausjärjestelmä sekä kehittyvä TABU-raportointi. Tähän asti tarkastelu on

ollut satunnaista ja yksittäisiin esim. palvelunmuutostilanteisiin ajoittuvaa, ei määrätietoista ja strukturoitua tarkastelua.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmilla, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä, henkilöstön osaamisen ylläpidolla sekä riskien ja palautteiden järjestelmällisellä käsittelyllä. Digitaalisten palveluiden turvallisuudessa korostuu luotettava tunnistautuminen, tietoturvalliset yhteydet, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden ohjaus.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Palvelujohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Palveluesimies Pirkko Ylianttila ja pikko.ylianttila@pirha.fi

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila ja arja-liisa.laurila@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja

päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintakäytännöllä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelun tarpeen arvioinnin perusteella. Yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma.

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimetty säännöllisen kotihoidon asiakaskansiossa. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle viedään kotihoidon asiakaskansio, joka sisältää keskeiset tiedot asiakkaan palvelusta sekä häntä hoitavan tiimin yhteystiedot. Kansion avulla varmistetaan myös oleellisten asiakastietojen siirtymistä akuuteissa tilanteissa kotihoidolta ensihoitoon / päivystykseen.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan niin, että toimimme asiakkaan taustoista ja sairauksista riippumatta ammatillisesti, asiakasta kunnioittaen ja arvostaen, kuunnellen ja huomioiden hänen toiveitansa mahdollisuuksien mukaan vaitiolo huomioiden. Kaikkeen ilmi tulevaan epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä nollatoleranssin mukaisesti.

Tarvittavat suostumukset potilastietojen käyttöön selvitetään asiakkaalta asiakkaaksi tulon vaiheessa. Asiakkaalle kerrotaan avoimesti kotihoidon toiminnasta ja jokainen yksikössä työskentelevä voi ohjata ja kehottaa asiakasta palautteen annossa ja muistutusten teossa Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten intranetsivujen ohjeiden mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Kotihoidossa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun

vastaavaan tahoon. Omaevalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan asiakkaat saavat palvelupäätöksen mukana ohjeet oikeusturvakeinoihin. Kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille viedään kotiin hoitajan toimesta asiakaskansio, jossa on palautelomake. Hoitajan tulee myös säännöllisesti varmistaa, että kotihoidon kansiossa on tyhjä lomake palautteen antoa mahdollistamassa. Hoitajaa myös kannustetaan kysymään palautetta säännöllisesti ja motivoimaan asiakasta sen antoon. Yksikköön palautuneet palautelomakkeet kerätään niille nimettyyn postilaatikkoon, jonka esihenkilö säännöllisesti tyhjentää ja toimittaa saadut palautteet asiakaspalauteyksikköön järjestelmään vientiä varten. Sähköisessä järjestelmässä olevat palautteet käsitellään esihenkilön toimesta ja saatu palaute käsitellään työyhteisöpalaverissa ja/tai kyseisen työntekijän kanssa.

Tämän lisäksi asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta. Viimeksi THL kotihoidon Kerro palvelustasi -kysely toteutettiin talvella 2026. Työntekijöiden osaamisen kehittäminen mahdollistetaan kannustamalla osallistumaan eri koulutuksiin HR-koulutuskalenteria hyödyntäen, mukaan lukien Moodle, Oppiportti, Eduhouse yms. verkkokoulutuslustoja. Uudet työntekijät perehtyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen asioihin yhdessä esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan, lähihoitajan ja Intro-perehdytysohjelman avulla.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: Itsemääräämisoikeus: <https://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeus>

Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu niin, että asiakkaan omat toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan aina huomioon. Kotihoidon palvelut edellyttävät aina asiakkaalta vapaaehtoisuutta ja asiakkaan asioista sovitaan aina yhteistyössä asiakkaan sekä hänen lähiomaistensa kanssa ja molemmat osapuolet sitoutuvat yhteisesti sovittuun asiakassuunnitelmaan ja toteuttamis- ja hoitosuunnitelmaan. Suunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa ja kuitenkin vähintään puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä joko omahoitajan tai sairaanhoitajan tai tiimin lähihoitajan toimesta. Kotihoidossa ei ole rajoitustoimia käytössä.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jolle suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Kuntouttava arviointijakso

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio

on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla.

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja / terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [kuntouttava-arviointijakso kotihoidon-kasikirja](#)

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan

kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä määritelty palvelutuntimäärä.

Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muututtua oleellisesti.

Lielahden kotihoidon asiakkaaksi tullaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden kotihoidon palveluita tarvitsevan/hakevan asiakkaan prosessin mukaisesti tai sairaalasta kotiin tilapäisen kotisairaanhoidon käyntien prosessin tai sairaalasta kotiin prosessin mukaisesti. Asiakas ja/tai omainen ottaa yhteyttä lähitoriin tai palveluohjaukseen, joka arvioi ensin, onko asiakkaalla tarvetta hyvinvointialueen palveluille vai voiko asiakas hankkia tarvitsemansa avun yksityisesti tai voidaanko hänet ohjata muihin palveluihin. Mikäli asiakas ohjautuu hyvinvointialueelle, asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvion ja siinä yhteydessä RAI-osittaisarvion. Jos myöntämisperusteet arvion pohjalta täyttyvät, asiakas ohjautuu enintään 28 vrk kestäväälle kuntouttavalle arviointijaksolle kotihoitoon myönteisellä päätöksellä ja määräaikaisella läkkäiden palvelujen asiakassuunnitelma-asiakirjan mukaisella palvelutehtävätason suunnitelmalla, joka kirjataan SAGA-tietojärjestelmään. Myöntämisperusteiden ollessa puutteelliset, asiakas ohjataan muihin palveluihin kielteisen päätöksen mukaisesti.

Kuntouttavan arviointijakson aikana kotihoito tekee asiakkaan kokonaistilanteesta RAI-arvioinnin. Avo-/kotikuntoutus arvioi tarvittaessa apuväline- ja kuntoutustarpeen. Lääkärinä toimii terveysaseman lääkäri tai muu asiakasta hoitava lääkäri arviointijakson ajan. Arviointijakson päättyessä asiakas saa joko kielteisen tai myönteisen päätöksen, maksupäätöksen. Myönteisen päätöksen myötä säännöllinen kotihoito alkaa ja asiakas siirtyy halutessaan kotihoidon lääkärin asiakkaaksi. Kotihoidon tiimi tekee asiakkaalle omahoitajaparin, sairaanhoitajan tai muun tiimin toimesta läkkäiden palvelujen

toteuttamissuunnitelma-asiakirjan SAGA-asiakastietojärjestelmään ja hoitosuunnitelman OMNI360-potilastietojärjestelmään.

Uuden asiakkaan prosessissa asiakkaan jouduttua sairaalahoitoon, kotiutuksen suunnittelu alkaa sairaalassa heti. Sairaala selvittelee asiakkaan kotitilanteen ja omaisten roolin asiakkaan arjessa, apuvälineet sekä tarpeen kuntoutukselle. Sairaala ohjaa asiakkaan joko palveluohjaukseen, lähitorille tai on yhteydessä alueen kotihoidon asiakasohjaajaan. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu. Kotihoito vastaanottaa asiakasohjaajalta pyynnön kotihoidon palveluista ja asiakas kotiutuu samaan tapaan arviointijaksolle kuin uuden asiakkaan prosessissakin on kirjattu. Mikäli asiakkaalla on selkeä, lyhytaikainen tarve vain tilapäiselle kotisairaanhoidolle, sairaala on suoraan yhteydessä kotihoidon sairaanhoitajaan ja kotihoito aloittaa asiakkaalle tilapäiset kotisairaanhoidon käynnit sovitun mukaan maksimissaan kerran viikossa ja/tai kesto on alle 2 kk.

Etähoivan asiakkaaksi asiakas ohjautuu oman tiimin toimesta sopimalla palvelun aloituksesta työnjakajan kanssa ja tilaamalla laitteen etähoivatiimiltä. Asiakkaan toteuttamissuunnitelma ja/tai hoitosuunnitelma päivitetään, kerrotaan asiakkaan omaiselle mahdollisuudesta omaisyhteyden hyödyntämiseen ja viedään laite asiakkaalle hoitotiimin toimesta. Samassa yhteydessä täytetään asiakkaan kanssa tarvittavat lomakkeet ja toimitetaan ne etähoivatiimille sähköiseen, tietosuojattuun Lokeroon tallennusta varten. Kotikäynnillä tehdään testisoitto ja varmistetaan laitteen toimivuus. Jokaisella fyysisellä käynnillä on vielä hyvä varmistaa laitteen sijoitus ja toiminta asiakkaalta.

Lielahden kotihoidossa asiakkaan tullessa arviointijaksolle kotihoidon käynnille varataan aikaa aiemman asiakasohjaajan tekemän palveluntarpeen mukaisesti. Aloituskäynnille sovitaan riittävästi aikaa asiakkaan kotihoidon tarpeiden tarkempaa kartoitusta varten. Käynnillä selvitetään asiakkaan sen hetkinen lääkitys, liikkumiskyky, muistitilanne sekä kognitio. Huomioidaan asuinympäristön erityispiirteet myös palveluntarpeella olevan tiedon ulkopuolelta. Asiakkaan toimintakykyä ja pärjäämistä arvioidaan laajasti koko arviointijakson ajan. Asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen mielipide avuntarpeesta

selvitetään. Toimimme yhteistyössä sekä asiakkaan että omaisen kanssa. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisen kanssa käydään läpi kotihoidon kansion sisältö soveltuvien osien ensikäynnillä ja täydennetään sitä viimeistään asiakkaan siirtyessä säännölliseen kotihoidon piiriin.

Asiakkaan toteuttamis- ja/tai hoitosuunnitelmaa noudatetaan sekä päivitetään tarvittaessa asiakkaan tarpeita vastaamaan heti, kun näihin saadaan tarkennusta. Käynneillä kiinnitetään huomiota kirjaamisen tärkeyteen. Arviointijakson aikana pyritään asiakkaalle sovitut käynnit kohdistamaan samoille hoitajille asiakkaaseen tutustumisen ja luotettavan arvioinnin vuoksi. Asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa jaetaan tietoa havainnoista asiakkaan hoitoon liittyen. Asiakasta ja/tai läheistä pyydetään huomioimaan RAI:n asiakastiedote ja täyttämään kyselylomake. Toimimme moniammatillisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. RAI-toimintakykyarviointi tehdään arviointijaksolla ajantasaisesti ja luotettavasti asiakkaan tarpeita vastaamaan.

RAI-arvioinnin valmistuttua omahoitaja tai tiimin muu hoitaja tekee SAGA-järjestelmään toimintakykyarvioasiakirjan RAI-arvioinnin tuloksista. Jatkossa omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa pitää huolen asiakkaan RAI-arviointien ajantasaisuudesta yhdessä muun tiimin kanssa. Sairaanhoitajat kirjaavat sosiaalihuollon yhteenvetoasiakirjan asiakkaan loppuarviona esim. ympärivuorokautiseen palveluasumiseen siirryttäessä. Haavatilanteesta, haavanhoidosta, haavatarvikkeista yms. kirjataan hoitotyön yhteenveto OMNI360-järjestelmään sairaanhoitajan toimesta.

Jos asiakas tarvitsee edunvalvontaa, voi kuka tahansa asiakasta hoitava ottaa asian puheeksi asiakkaan kanssa, esimerkiksi asiakasohjaaja, lähihoitaja, sairaanhoitaja tai lääkäri. Lähihoitaja saattaa huomata käynnillä, että asiakkaan laskuja jää maksamatta tai asioita hoitamatta. Lähihoitaja voi kysyä asiakkaan asioiden hoitamisesta myös omaisilta ja tuo asian tarvittaessa esille omalle sairaanhoitajalle. Tarve edunvalvonnasta voi tulla ilmi myös esimerkiksi huoli-ilmoitusten tai muiden tahojen kautta. Sairaanhoitaja selvittää tapauskohtaisesti, kuinka asian kanssa edetään tarvittaessa viranomaisyhteistyönä. Omaisilla on mahdollisuus alkaa asiakkaan edunvalvojaksi, mikäli tämä sopii asiakkaalle ja omaiselle. Tarvittaessa voidaan hakea yleistä

edunvalvontaa. Mikäli asiakkaalla on olemassa edunvalvontavaltuus, voi lääkäri sen vahvistaa.

Sosiaalityön kautta tarjottava välitystili on myös vaihtoehto edunvalvonnalle ja sen saaminen on nopeampaa kuin edunvalvontaprosessi. Edunvalvontaa varten Digi- ja väestötietovirastolle (DVV) tehdään pyyntö. Pyyntöä voi tehdä esimerkiksi omainen tai sairaanhoitaja. Mikäli asiakas kieltäytyy edunvalvonnasta, voi lääkäri arvioida DVV:n kautta saadun pyynnön kautta asiakkaan päätöksentekokyvyn. Edunvalvonnan määräämisessä kuitenkin korostuu itsemääräämisoikeus.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoa. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava-pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava-pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](mailto:Oletko-tyytymätön-saamaasi-palveluun-pirha.fi)

Lisätietoja: <https://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Lielahden kotihoitoa ja P1 etähoivaa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)
- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Lielahden kotihoito ja P1 etähoiva kehittää toimintaansa jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa niin, että saadut muistutuksien ja kanteluiden sisältämät epäkohdat ja puutteet eivät toistuisi toiminnassa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://pirha.fi)

Palautteiden yhteenvetoreportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Lielahden kotihoidossa työskentelee:

1 palveluesimies

1 vastaava sairaanhoitaja

3 sairaanhoitajaa

26 lähihoitajaa

Etähoivassa työskentelee:

12 lähihoitajaa

1 perushoitaja

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti sijaisjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön voimin hyödyntämällä oman vastuuyksikön varahenkilöstöä tai muiden kotihoidon tiimien sisällä olevaa ylimääräistä resurssia. Omalle henkilöstölle voi tarjota tuplavuoroa tai vuoronvaihtoa. Mikäli näistä ei ole mahdollista saada poissaoloon tekijää, laitetaan vuoro auki Temporeen ja vasta viimesijaisena sijaisjärjestelynä käytetään ns. suoraostoa Socialan hoitajavuokrauksen portaalin kautta. Pitkäaikaisemmissa sijaistarpeissa pyydetään tarvittaessa rekrytointilupavaltuutusta varten suostumus päälliköltä ja vasta sen jälkeen rekrytointilupaprosessin voidaan käynnistää Kuntarekryssä. Tarvittaessa paikka laitetaan HR:stä sisäiseen ja/tai julkiseen hakuun. Palveluesimies ja/tai vastaava sairaanhoitaja haastattelevat hakijat ja kysyvät suosituksia muista yksiköistä. JulkiTerhikin ja JulkiSuosikin rekisteröinti tarkistetaan palvelusuhdetta suunniteltaessa rekisteristä.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa työskentelee tehtävän mukaisen koulutuksen suorittaneita tai kyseisen ammattiin opiskelevia ja riittävän osaamisen hallitsevia työntekijöitä. Palveluesimies ja vastaava sairaanhoitaja arvioivat osaamiseen tason. Lähihoitajaopiskelijalla on oltava lääkehoito-oikeudet ja opintoja suoritettuna vähintään 120 op ja sairaanhoitajaopiskelijalla sairaanhoitajan sijaisuuteen vähintään 140 op. Sairaanhoitajaopiskelija tai vastaava hoitotyön opiskelija voi toimia kotihoidon lähihoitajan tehtävissä suoritettuaan 100 op. Opiskelijalla on oltava myös voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen. Hoiva-avustajana voi toimia myös 60 op lähihoitajan tutkinnosta suoritettuaan, mutta ilman lääkehoitoa. Vastaava sairaanhoitaja ottaa vastaan yksikön lääkehoitonäytöt tarvittaessa.

Lielahden kotihoidossa ja etähoivassa vastaava sairaanhoitaja seuraa ja organisoi lääkehoitoluvat työntekijöille. Vastaava sairaanhoitaja käsittelee HaiProt ja mikäli hän huomaa, että jollain työntekijällä on haasteita osaamisessa tai jos joku muu yksikön työntekijä työssään havaitsee osaamisvajeita, ne tuodaan julki ja niihin puututaan esim. ohjaamalla työntekijää tai järjestämättä lisäkoulutusta. Työntekijöillä on oltava riittävä kielitaito asiakkaiden ja heidän asioiden hoitoon asiakkaiden luona, tiimissä, omaisyhteistyössä sekä moniammatillisessa työssä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen HR-työpöydällä oleviin koulutuksiin kiinnostuksen, tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Palveluesimies seuraa vuositasolla koulutuskalenteria ja kehityskeskusteluissa muistuttelee velvollisuudesta oman osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Lielahden kotihoidossa laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan tarkistamalla opintosuoriteote palveluesimiehen toimesta ja haastatteleamalla henkilö tehtävää varten. Opiskelijalle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa tehtävän käytännön perehdytyksestä. Hänen työnsä avuksi ja perehtyjän muistin tueksi tiimimme on tehnyt muistilistan. Lääkehoidon perehdytyksen antaa vastaava sairaanhoitaja. Palveluesimies vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta yhdessä perehdyttäjän ja vastaavan

sairaanhoidajan kanssa. Etähoivassa työskentelee vain kokeneita työhön perehdytettyjä hoitajia.

Lielahden kotihoidossa ja etähoivassa uusina aloittavat henkilöt esittävät palvelusuhteen alussa voimassa olevan iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen valvontalain 28 §:n perusteella palveluesimiehelle. Hän ilmoittaa alueensa henkilöstösihteerille rikosrekisterin esittämis- ja myöntämispäivän henkilötietoihin tallennusta varten.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Sijaisrekrytointi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Vuokratyövoima)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: <https://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilorekisterit>

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa on Intro-perehdytysjärjestelmä käytössä. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja kutsuvat ohjelmaan perehdytettävät ja vastaavat perehdytyksestä. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään yksikköön myös oman ammattikunnan perehdyttäjä. Perehtyminen suunnitellaan perehtyjän yksilöllisen tarpeen ja aiemman osaamisen mukaan 2–5 pvä pituiseksi. Uusi työntekijä ohjataan perehtymään itsenäisesti intraan, kotihoidon myöntämisen perusteisiin, asiakasprosesseihin, omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja työturvallisuuskansioon sekä suorittamaan pakolliset koulutukset. Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti edellä olevaan palaamaan työsuhteen aikana. Työyhteisöpalavereissa myös vuosikellon tapaan säännöllisesti yhdessä keskustellaan asioista ja opitaan uusia toimintatapoja tai käytänteitä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet

osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma.

Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutusohje)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset-Ikaihmisten-ja-vammaisten-palvelut)

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa henkilöstön riittävyys varmistetaan työnjärjestelyssä jakamalla asiakkaiden käynnit palveluntarpeen mukaisesti. Tarvittaessa palveluesimies tai vastaava sairaanhoitaja järjestävät tarvittavan henkilöstöresurssin. Vain, jos mistään toimenpiteistä huolimatta ei saada resurssia riittäväksi, voidaan käyntiaikoja joutua alittamaan esimiehen erillisellä luvalla. Tällöin asiakkaalle luvattu hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen, hoitamatta jäänyt työ ja ei lakisääteinen palvelu, tehdään muuna, myöhempänä aikana, kun resurssi saadaan kuntoon esimerkiksi palkkaamalla lisää työntekijöitä.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa tehdään aktiivista yhteistyötä muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tai tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Tiimin sairaanhoitajat ja tarvittaessa myös lähihoitajat osallistuvat viikoittaiseen TARMO-palaveriin, jossa moniammatillisesti pohditaan asiakkaan palveluntarvetta ja hoitotyön keinoja. TARMO tulee sanoista toteuta arvio moniammatillisesti. Lähihoitajat voivat tilata asiakkaalle tarvittaessa esimerkiksi jalkahoitajan, kampaajan, siivoojan tai olla yhteydessä henkilökohtaiseen avustajaan asiakkaan suostumuksella.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Lielahden kotihoidon ja etähoivan toimitilat ovat vuokralla yksityiseltä taholta. Paloturvallisuusriskiä nostaa puhelinten ja sähköpyörien akkujen lataus sekä runsaat tietokonetyöpisteet.

Kotihoidon työssä asiakkaiden omissa kodeissa voi olla riittämätön ilmanvaihto, kuumuus, likaisuus, pölyt, rikkinäiset sähkölaitteet yms., joihin kotihoito voi vaikuttaa ohjamaalla ja neuvomalla asiakasta sekä omaista eli puuttamalla asiaan.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Toiminta nykyisissä tiloissa alkanut 3/2026.

Palotarkastusta tiloihin ei ole vielä omavalvontasuunnitelman tekohetkellä tehty. Pelastustoimelle menee tieto kiinteistön omistajan kautta, ja he ovat yhteydessä tilapalveluihin ja esihenkilöön sopiakseen tarkastuskäynnistä.

Sisäilmataarkastus/soveltuvuus ei ole tehty. Tilapalvelut ovat tehneet katselmuksen v.2026 tilojen soveltuvuudesta kotihoidon käyttöön. Yksikköön tehdään omatoiminen palotarkastus 5/2026 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

Työterveyshuollon tekemä työpaikkaselvitys on ollut yksikköön 3/2025 sen sijaitessa aiemmissa tiloissa.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Toimitilojen siivouksesta vastaa ISS ja Paketti-palvelun kautta tehdään huoltopyynnöt toimitiloihin liittyen. Kaikki kotihoidon omat välineet päivitetään säännöllisesti uusiin, jotta alueella ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Asiakkaita ohjataan hankkimaan omaan hoitoonsa liittyvät välineet esim. verenpainemittari ja vaaka itse, jotta esim. infektiovaara pienenee.

Lääkinnälliset laitteet

Lisätietoja: [Laki lääikinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääikintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääikinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa lääikinnällisistä laitteista annetun lain (719/2012) velvoitteista huolehditaan vastaavan sairaanhoitajan toimesta kalibroimalla hoitajien käytössä olevat verenpainemittarit säännöllisesti Istekin kautta. Asiakkaan käytössä olevat nostolaitteet huolletaan tarpeen mukaan apuvälineyksikössä ja niiden käyttö perehdytetään uusille työntekijöille. Tarvittaessa voidaan hyödyntää myös kotikuntoutuksen työntekijöitä opastamisessa ja neuvonnassa. Yksikössä on käytössä vuorokohtaiset, yhteiskäyttöiset työvälinekassit, joiden sisältö on vastuualueen linjaama. Kassin sisältö, joka on kuvattu kassissa olevalla lapulla, on jokaisen hoitajan

velvollisuus pitää yllä. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii kassien päivittämisestä tarpeen mukaan. Lielahden kotihoidon yksikössä on lisäksi esim. saturaatiomittari, vaaka ja ranneverenpainemittari käytettävissä. Tarvittaessa laitteiden käyttöön perehdytetään ja kerrataan oikeaoppista käyttöä. Rikkinäiset välineet poistetaan käytöstä.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietohallinto - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisia linjauksia, joiden mukaan asiakkaan lääkkeenoton seuranta ensisijaisesti tapahtuu etähoivan avulla joko hyödyntämällä kuvapuhelinlaitetta tai Evondos-lääkeautomaattia tai näitä molempia. Asiakas voi myös halutessaan hankkia tarvitsemansa palvelun esim. yksityisesti. Mikäli asiakkaan palveluntarve ei tule teknologisilla ratkaisujen avulla täytettyä turvallisesti, voidaan tilalle tarjota fyysinen käynti. Etähoivan asiakas voi osallistua erilaisiin virikkeellisiin tuokioihin ja omaisyhteyksiä hyödyntämällä saada lisää mielekästä arkea itselleen. Jokainen työntekijä perehdytetään teknologian hyödyntämiseen verkkokurssin avulla ja kokeneen lähihoitajan toimesta. Teknologian vikatilanteissa voidaan asiakasta tavoittaa fyysisillä käynneillä. Hälytykset esimerkiksi ottamattomista lääkkeistä ohjautuvat suoraan etähoivatiimille tai heidän estyttyään kotihoidolle.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

Kotihoidon työntekijän ei tule kuvata asiakasta tai hänen kotiaan, ellei siihen ole asiakkaan lupaa. Kuvaamiselle pitää olla peruste, joka voi olla esimerkiksi tilanne, jossa asiakas on antanut luvan julkaista kuvan jossain työnantajan tiedotteessa, sosiaalisessa mediassa tai koulutukseen liittyvässä tehtävässä. Vain oikeustoimikelpoinen asiakas voi antaa itseään koskevan kuvausluvan. Kuvauslupa pyydetään kirjallisesti, lomake tallennetaan Lokeroon. Työntekijä ei saa kuvata asiakkaan kotia esimerkiksi sen ilmaisemiseen, missä kunnossa asiakkaan koti on. Työntekijällä ei ole oikeutta kuvata asiakasta tai asiakkaan kotia edes toisen viranomaisen pyynnöstä ilman asiakkaan lupaa.

Asiakkaan hoitoon liittyviä valokuvia saa ottaa. Tällainen valokuva voi olla esimerkiksi kuva haavasta. Myös hoitoon liittyvän valokuvan ottamiseen tulee olla asiakkaan lupa. Valokuvan saa lähettää esimerkiksi asiakkaan hoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle tai lääkärille tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta.

Kuvaamiseen saa käyttää ainoastaan työnantajan laitteita ja valokuvien eteenpäin lähettämisen tulee tapahtua työnantajan (Pirha) laitteilla, sähköpostia käytettäessä Pirhan sähköpostilla. Valokuvat tulee poistaa myös lähtevästä sähköpostista niiden lähettämisen jälkeen. Kuvaaminen, siihen saatu lupa ja kuvan käyttötarkoitus tulee kirjata asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Valokuvia ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, kuin mihin lupa on saatu.

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi lääkärin etäkäynti, järjestetään asia-kasta kunnioittaen ja niin, että paikalla ei ole ulkopuolisia.

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee kotihoidon esihenkilön keskustella asiakkaan tai omaisen kanssa kameravalvonnan periaatteista ja mahdollisen tallenteen käyttämisestä. Asiakkaan laitteillaan kuvaamat kameratallenteet ovat vain yksityiseen käyttöön, niitä ei saa jakaa eikä katsoa ulkopuolisten kanssa. Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa myös kameravalvonnan osalta, ja kamerat pitää voida sulkea tai peittää, mikäli asiakkaan yksityisyys uhkaa vaarantua, esimerkiksi jonkun hoitotoimenpiteen yhteydessä. Kameravalvonnasta kirjataan merkintä asiakastietoihin ja esihenkilön tulee tiedottaa siitä kotihoidon työntekijöitä.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö vastaa siitä, että periaatteet asiakkaan kotona toimimiseen ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa ja toimintakäytäntöjä noudatetaan. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulee tuoda asiat esihenkilön tietoon. Esihenkilö vastaa siitä, että epäselvyydet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan kotona työskentelyssä havaitaan epäkohtia, tulee esihenkilön ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluissa tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivan tietojärjestelmien käyttö perustuu työntekijän tehtäväkuvaan ja esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja pääsevät tunnushallinnan kautta luovuttamaan

uuden työntekijän Windows-tunnuksen, hallinnoimaan SOTE-opiskelijoiden tunnuksia ja tekemään SAGA-tunnus lisäyksen. OMNI360tunnukset tilataan Paketti-palvelusta esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta. HILKKA-tunnuksien tilaamiseen on vielä prosessi kehitteillä. Tällä hetkellä ne tehdään esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta siinä kohtaa, kun on tiedossa OMNI-tunnus. Vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö hallinnoivat yksikkönsä RAI:n käyttöoikeuksia. TENA-, Evondos- ja apteekkitunnusten tekemisestä huolehtii vastaava sairaanhoitaja. Työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön. Tarvittaessa työntekijä voi myös osallistua sisäisiin ohjelmisto- ja järjestelmäkoulutuksiin.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa on käytössä varautumissuunnitelmat tiimikaapissa ja tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa ja laajalla jakelulla jokaisen omaan työ sähköpostiin. Varautumissuunnitelma otetaan käyttöön, mikäli järjestelmät eivät toimi ja tieto ei liiku. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii Hilkan asiakaslistojen tulostamisen joka perjantai ja hänen poissa ollessa tulostuksesta vastaa esihenkilö. Etähoivan tiimi huolehtii toteuttamis- ja hoitosuunnitelmien sekä lääkelistojen tulostamisen etähoivan asiakkailta ja tiimi omistaan pääasiassa omahoitajien toimesta.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitetopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitetopyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Lielahden kotihoidolla ja P1 etähoivalla on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön lääkäripalvelu on järjestetty Pirhan omana toimintana. Lääkärillä on yksikössä lähikierto joka viikko. Akuuteissa asioissa hän on puhelimitse sairaanhoitajan tavoitettavissa virka-aikana. Muuna aikana yksiköllä on konsultaatiomahdollisuus kotihoidon takapäivystävälle lääkärille. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus (Sote-tike) auttaa sairaanhoitajien työajan ulkopuolella lähihoitajia sairaanhoidollisissa pulmissa, jotka eivät voi odottaa seuraavaan työ päivään. Lähihoitajat voivat olla sinne yhteydessä matalalla kynnyksellä, jotta saavat tuen omalle työlleen.

Esihenkilöllä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Esihenkilö vastaa työntekijöiden ohjeistuksesta ja perehdytyksestä, riittävästä lääkehoidon osaamisesta sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön riittävydestä. Lääkäri vastaa kotihoidon asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Esihenkilön ja lääkärin kanssa turvallisen lääkehoitoprosessin toteutumista suunnittelee ja seuraa lääkevastaava, joka on tiimimme vastaava sairaanhoitaja. Lääkevastaava myös vastaa lääkitysturvallisuudesta ja perehdyttää uudet työntekijät lääkehoitoprosessiin sekä kertaan prosessia tiimipalavereissa säännöllisesti. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävä on myös yksikön työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen omalla tehtävällä. Jokaisella työntekijällä on itsellä myös vastuu oman osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa laatijoiden toimesta sekä aina ohjeiden ja toiminnan olennaisesti muuttuessa.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-kotihoidossa)

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivan jokainen työntekijä suorittaa kotihoidon henkilöstölle suunnatun infektioiden torjunnan verkkokurssin ja toimii annettujen ohjeiden mukaan. Yksikköön on myös nimetty omat hygieniayhdyshenkilöt, joiden tehtävänä on tuoda hygieniayhdyshenkilöiden palaverista koulutuspalaute tiimin, seurata hygieniakäytäntöjä tiimissä, ohjata ja opastaa henkilöstöä toimimaan annettujen ohjeiden mukaan. Hygieniayhdyshenkilöitä meidän tiimissämme ovat Minna Luiro ja Tuija Järvenpää.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään mm huomioimalla käyntijärjestystä asiakkaille. Työvaatetukseen on kehitteillä keskitetty malli, mutta tällä hetkellä kaikille vakinaisille ja pitkäaikaisille sijaisille tarjotaan suojaliivi ja t-paita, jotka jokainen pesee kotonaan. Särnäisjätteille on yksikössä omat astiat ja niille tilataan Paketista kuljetus tarvittaessa.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yksikön yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmästä v 2026 alusta tarkastellen ovat lääkehoitoon (63 %) liittyviä antovirheitä (57 %), joissa lääke on antamatta (70 %).

Riskin toteutumisesta voi seurata asiakkaan terveydentilan heikentyminen, etenkin suuren riskin lääkkeiden kohdalla. Esimerkiksi nesteenpoistolääkkeen antamatta jättäminen voi johtaa sydämen vajaatoiminnan pahenemiseen. HaiPro-ilmoituksiin kirjataan kotihoidon hoitotiimi, jonka asiakkaasta kyse. Tiimitiedon avulla HaiProt viedään hoitotiimien käsittelyyn, jolloin päästään tarkastelemaan asiakastasolla, onko

asiakkaan lääkehoidon vastuu kirjattu selkeästi hoitosuunnitelmaan. Lisäksi aihetta käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa mm. ohjaamalla lääkelistan tarkistus lääkkeitä antaessa, asiakaskäyntiajan riittävyys, jotta asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon ehtii kunnolla perehtyä jokaisella käynnillä. Vastaavan sairaanhoitajan johdolla ja koordinoimana yksikön osaamista kehitetään esim. pitämällä säännöllisesti hoitotyön tunteja eri aiheista. Huolimattomuusvirheiksi tulkittuihin tilanteisiin on puututtu yksilötasolla työhyvinvointiin panostamalla mm. Hyödynnämme työterveyslaitoksen Jacardi-hankkeesta (päätyi 3/2026) saatua materiaalia ja jatkamme työkykysparraajien avulla työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämistä ja ylläpitämistä vuosikellon mukaisesti. Keskustelemme työyhteisöpalavereissa säännöllisesti palautumisesta ja esimerkiksi keskittymiskykyyn vaikuttavista seikoista. Jatkuvat asiakkaan lääkkeiden saamatta jättämiset ovat tehtävien laiminlyöntiä. Kotihoidon työ on huomioitu mm. palkkauksella vaativaksi ammattitehtäväksi kotona annettavan lääkehoidon vuoksi ja siihen ei tule suhtautua välinpitämättömästi.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omaavaltasuunnitelman

seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialue- ja vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa esihenkilön apuna turvallisuuden johtamistyössä toimivat turvallisuusvastaavat Jaana Ervelius ja Sanna Rajamäki. He toimivat työyhteisössä työturvallisuuteen liittyvien asioiden kehittäjinä, edistäjinä ja perehdyttäjinä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa epäkohtia, uhkia ja tuoda ne esihenkilön tietoon. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan päivittämällä riskikartoitus yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain. Havainnoista tehdään toimenpiteet riskin vähentämiseksi tai huomioimiseksi. Henkilökunta raportoi HaiPro järjestelmään kaikki havaitut vaara- ja haittatapahtumat ja kohdistaa ne jo ilmoituksen tekovaiheessa hoitotiimille, jotta ne saadaan käsittelyyn mahdollisimman nopeasti. Ilmoitukset käsitellään työyhteisön palaverissa. Vastaava sairaanhoitaja koostaa poikkeamista raportit, jotka käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa neljännesvuosittain

oppimis-, toiminnan kehittämis- ja ennaltaehkäisynekökulmalla. Jokainen työntekijä suorittaa HR-työpöydällä olevan koulutuskalenterin mahdollistamia erilaisia koulutuksia sekä Moodle-oppimisympäristössä mm. HaiPro verkkokoulutuksen. Henkilöstön tulee toimia annettujen ohjeiden mukaisesti ja työyhteisön jäsenillä on oikeus puuttua kollegan väärään tai puutteelliseen toimintaan opastamalla ja neuvomalla myös toinen toistaan. Ilmoitusvelvollisuus informoidaan työsuhteen alussa ja muistutellaan työyhteisöpalaverissa. Uudet työntekijät perehtyvät velvollisuuteen työsuhteensa alussa mm. lukemalla omavalvontasuunnitelman sekä intro- perehdytysjärjestelmässä.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluiden perehdytys tapahtuu aina vuorossa olevien työntekijöiden toimesta auttamalla ja ohjaamalla esim. asiakkaiden hoitoon liittyvissä asioissa ja tiimin käytänteissä. Lielahden kotihoidossa ja etähoivassa jokaisen työntekijän tulee tiedottaa viipymättä esihenkilölle ostopalveluita ja alihankintaa kokevasta palautteesta. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja lähtee selvittämään palautetta, tiedottaa tarvittaessa oman alueen päällikön ja aloittaa vuoropuhelun kyseessä olevan toimijan kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan

hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus.

Lielahden kotihoidossa ja P1 etähoivassa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan omavalvontasuunnitelma on päivittäisen työnteon väline, joka päivitetään säännöllisesti ja tiimin yhteistyönä vähintään vuosittain.

Jokainen uusi työntekijä perehtyy siihen ja jokainen työntekijä allekirjoituskuittauksellaan sitoutuu noudattamaan sen sisältöä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina saatavilla tiimikaapissa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Tiimipalavereissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä asioita ja kerrataan työohjeita ja verrataan niitä omavalvontasuunnitelmaan. Tarvittaessa toimintaa tarkennetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseksi päivittämällä suunnitelmaa. Näin omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen on säännönmukaista ja toteutuu toiminnassa koko ajan.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](http://pirha.fi))

Pirkanmaan hyvinvointialue

Lielahden kotihoidon ja P1 etähoivan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/ikaihminen-ja-vammaisten-palvelujen-omavalvontasuunnitelmat)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 27.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Pirkko Ylianttila, palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.